

MOIT. ๑๑

หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติ
เรื่องร้องเรียน

๑. ไตรมาสที่ ๒

(ต.ค. ๖๔ – มี.ค. ๖๕)

๑.๑ บันทึกข้อความรายงานผลการดำเนินการ
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕
วัน และอนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของ
หน่วยงาน



บันทึกข้อความ

ที่ห้องผู้อำนวยการ รพ.สระแก้ว
เลขที่รับเพิ่ม 1295
วันที่รับเพิ่ม 14 มี.ค. 65

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว (งานนิติการ) โทร. ๐ ๓๗๒๔ ๓๐๑๘

ที่ สก ๐๐๓๒.๒๐๑/๑๔๖ วันที่ 14 มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

ที่ห้องรองบริหาร
4953
วันที่ 11 มี.ค. 65
เวลา 10.05 น.

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

๑. เรื่องเดิม

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติชอบ เพื่อเป็นแนวทางดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว รวมทั้งการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อมูลให้มีความรวดเร็วและประสิทธิภาพ (เอกสารหมายเลข ๑)

๒. ข้อเท็จจริง

ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงปัจจุบัน ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ได้รับเรื่องร้องเรียนจำนวน ๘ เรื่อง (เอกสารหมายเลข ๒)

ปัญหาและอุปสรรค

จากประเด็นเรื่องร้องเรียนมีปัญหา อุปสรรค ดังนี้

(๑) การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการรวมทั้งญาติผู้ป่วย ทั้งการแนะนำทางเอกสาร การวางแผนรักษา การแจ้งขั้นตอนที่กำลังดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งอุปสรรคที่ทำให้เกิดปัญหานี้คือ จำนวนผู้มารับบริการที่มากทำให้เจ้าหน้าที่มีเวลาได้พูดคุยกับผู้รับบริการได้น้อยลง

(๒) ปัญหาโรคระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID - ๑๙) ทำให้ภารกิจของโรงพยาบาลมีจำนวนมากขึ้น แต่มีอัตรากำลังบุคลากรเท่าเดิม ประกอบกับมาตรการการงดเยี่ยมไข้ ฝ้าไข้ของญาติทำให้บุคลากรต้องดำเนินการดูแลผู้ป่วยทุกกระบวนการอย่างไร้ขีดจำกัดกว่าเดิม ทำให้ประสบปัญหาในการดูแลที่ครอบคลุม เมื่อเกิดประเด็นดังกล่าวทำให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาที่ช้ามากขึ้นจนอาจส่งผลกระทบต่อสภาพโรคที่เป็นอยู่ได้

(๓) การรักษาความปลอดภัยที่สอดส่องไม่ทั่วถึงเนื่องจากมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเท่าเดิม กล้องวงจรปิดเท่าเดิม แต่โรงพยาบาลมีจุดอาคารเพิ่มมากขึ้น จึงดูแลได้ไม่ทั่วถึงในเวลาเดียวกัน

แนวทางการแก้ไข

(๑) เพิ่มขั้นตอนการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการรวมทั้งญาติของผู้ป่วยให้ทราบถึงข้อมูล สิทธิหน้าที่ ค่าบริการพิเศษที่เพิ่มขึ้นก่อนการตัดสินใจใช้บริการ และกรณีการทำหัตถการที่มีความเสี่ยง เช่น การผ่าตัด การทำคลอด เป็นต้น แพทย์หรือตัวแทนแพทย์จะต้องทำความเข้าใจกับผู้ป่วยและญาติทราบถึงกระบวนการ แนวทางการรักษา ความเสี่ยงอาการจะเกิดขึ้น และเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติมีโอกาสสอบถามตามที่เห็นสมควร

/(๒) หน่วยงาน...

(๒) หน่วยงานทบทวนแนวทางการปฏิบัติให้สอดคล้องกับบริบทที่เกิดขึ้นในสถานการณ์โรคระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID - ๑๙) และสถานการณ์ที่โรงพยาบาลกำลังขยายตัวทางโครงสร้างอาคารสิ่งปลูกสร้าง ทบทวนประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อกำหนดขั้นตอนให้การปฏิบัติงานครอบคลุม ทัวถึง และรวดเร็วยิ่งขึ้น

๓. ข้อพิจารณา

๓.๑ จากประเด็นการร้องเรียนที่เกิดขึ้นตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงปัจจุบัน สามารถวิเคราะห์ได้ว่า เรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นมักจะเกิดจากปัญหาพื้นฐานที่เกิดจาก

(๑) การใช้คำพูดการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เช่น การพูดด้วยน้ำเสียงที่ไม่น่าฟัง การพูดทำนองที่ไม่ให้เกียรติผู้ฟัง แสดงอำนาจนิยมของเจ้าหน้าที่เชื่อว่าตนอยู่ในสถานะเหนือกว่าต่อผู้อื่น หรือการไม่อธิบายใดๆ ให้ผู้รับบริการทราบในเรื่องที่เกี่ยวกับเขา เป็นต้น เพราะปัจจุบันผู้รับบริการมีความเชื่อว่า ตนคือผู้รับบริการไม่ใช่ผู้มาขอความช่วยเหลือ หน้าที่ของโรงพยาบาลคือต้องรักษาผู้ป่วยอันเป็นคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนทุกคนที่พึงมี ฉะนั้นความคาดหวังของผู้รับบริการจึงมีเพิ่มมากขึ้น ทั้งความคาดหวังว่าอาการผู้ป่วยจะดีขึ้นด้วยความรู้ความสามารถของทีมแพทย์ พยาบาลและเครื่องมือ และยังคงคาดหวังที่จะได้รับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี ดังนั้นเมื่อเกิดความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการสื่อสาร ก็จะเป็นสาเหตุในการกระตุ้นอารมณ์ความรู้สึกลบมากที่สุดจึงทำให้ความผิดพลาดเล็กน้อยก็กลับกลายเป็นเรื่องราวที่ไม่อาจให้อภัยกันได้ อันนำไปสู่การร้องเรียนขึ้น

(๒) ปัญหาโรคระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID - ๑๙) หรือการขยายตัวของโรงพยาบาลทำให้ภารกิจของโรงพยาบาลมีจำนวนมากขึ้นรวดเร็ว แต่มีอัตรากำลังบุคลากรเท่าเดิมส่งผลให้การปฏิบัติงานที่ครอบคลุมนั้นลดน้อยถอยลงไปด้วย ซึ่งโรงพยาบาลจำเป็นต้องมีแผนการบริหารบุคคลให้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมมากที่สุด

(๓) ช่องว่างระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ใหญ่กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน นับเป็นอีกปัญหาเนื่องจากหากช่องว่างดังกล่าวเริ่มกว้างมากขึ้นจนเจ้าหน้าที่ผู้ใหญ่เป็นผู้ที่เข้าถึงยากของบรรดาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะผู้นิยมอำนาจนิยมเหนือผู้อื่น จะส่งผลทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ใหญ่ไม่สามารถเข้าถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในวงของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ เพราะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะไม่กล้าที่จะรายงานโดยเชื่อว่าเรื่องนี้ไม่ใช่เรื่องใหญ่กลัวจะถูกตำหนิต่อว่า ประเด็นนี้ส่งผลทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ใหญ่ที่มีประสบการณ์ไม่สามารถให้ความเห็นหรือพยากรณ์ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้และไม่สามารถสั่งการ วางแผน เพื่อยับยั้งเหตุไว้ได้ทันก่อนเกิดปัญหาขึ้น

(๔) การปฏิบัติงานตามความเคยชิน หรือทำตามๆ กันมาโดยไม่เคยนำแนวทางปฏิบัติมาทบทวนแม้สถานการณ์ปัจจุบันจะเปลี่ยนแปลงก็ยังเลือกปฏิบัติงานด้วยความเคยชินเช่นเดิม ก็เป็นอีกสาเหตุที่ทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความประมาทหรือมองไม่เห็นถึงประเด็นปัญหาที่แฝงอยู่ในแนวทางอันเกิดจากความเคยชินนั้นหรือประเด็นปัญหาเกิดขึ้นเพราะบริบททางปฏิบัติงานเริ่มเปลี่ยนแปลงไปจนแนวทางเดินๆ ไม่เหมาะสมแล้ว จนส่งผลทำให้หากเกิดประเด็นปัญหาที่เกิดจากจุดบอดของแนวทางปฏิบัติ ซึ่งเจ้าหน้าที่ก็จะใช้ความเคยชินจนไม่เห็นว่าเป็นปัญหา นำไปสู่การไม่เข้าไปแก้ไขปัญหาละเลยจนล่าช้าและอาจกระทบต่อสวัสดิภาพของผู้ป่วยได้จากปัญหาเล็กน้อยก็สามารถลุกลามเป็นปัญหาใหญ่ได้เพราะปัญหาไม่ได้ถูกแก้ไขหยุดยั้งไว้ให้ทันท่วงที

/จากการวิเคราะห์...

จากการวิเคราะห์สรุปได้ว่า โรงพยาบาลฯ สมควรที่จะมีแนวทางกำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงานตามระบบเป็นรูปแบบภาคบังคับในบางเรื่อง เช่น เรื่องการพูด สื่อสาร อธิบายให้กับผู้รับบริการ การอธิบายก่อนทำหัตถการหรือการให้เหตุผลในการรอ อย่างมีเหตุและผล งดการสื่อสารด้วยอารมณ์ลบกดขี่ ข่มเหง หรือพูดทำนองกำปั้นทุบดิน รวมถึงให้บริการอย่างเป็นมิตรให้เกียรติผู้อื่นห่วงใยดูจิตใจของตนทั้งระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการรวมถึงระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกันเอง และมีมาตรการลงโทษสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ฝ่าฝืนกฎดังกล่าวด้วย ประกอบกับหน่วยงานสมควรกำหนดให้มีการทบทวนกระบวนการรักษาอย่างต่อเนื่อง วางแผนการบริหารบุคคลให้เหมาะสมโดยระดมความคิดเห็นระหว่างของเจ้าหน้าที่ทุกระดับชั้นหรือรับฟังความคิดเห็นของประชาชนด้วย ในรูปแบบประชาธิปไตยที่กล้าและพร้อมแสดงความคิดเห็นทั้งติติงและชื่นชมเพื่อหาแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดในการให้บริการประชาชน

๓.๒ จึงเห็นควรอนุญาตให้เผยแพร่ผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนและการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในแบบฟอร์มที่เสนอมาพร้อมนี้



(นายศักดิ์ชัย จำเริญ)
ผู้อำนวยการศูนย์งานบริหารทั่วไป



(นายสุวิทย์ หล่อปรีชากุล)
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

๑๑ ส.ค. ๒๕๖๕

ทราบ/เห็นชอบ
ลงนามแล้ว



(นายสุรสิทธิ์ จิตรพิทักษ์เลิศ)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

๑๕ ส.ค. ๒๕๖๕

รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	เรื่อง	ช่องทางการร้องเรียน	ผู้ดำเนินการ	วันที่รับเรื่อง	วันที่ตอบสนอง	วันที่ดำเนินการ	วันที่รายงานผล	ผลการดำเนินการ
๑	<p>ราษฎรร้องเรียนขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรค COVID - ๑๙ และขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากผู้ร้องได้ลงทะเบียนจองวัคซีนฯ ของโรงพยาบาล โดยจะได้รับวัคซีนยี่ห้อแอสตราเซนเนกา เมื่อวันที่ ๒ วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๔ เวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. เมื่อถึงกำหนดวันฉีดวัคซีนฯ ผู้ร้องเดินทางไปยังโรงพยาบาลฯ ถึงจุดให้บริการวัคซีนในเวลา ๑๓.๐๕ น. เจ้าหน้าที่แจ้งว่าไม่รับฉีดวัคซีนฯ ยี่ห้อแอสตราเซนเนกาแล้ว เนื่องจากช่วงเวลานี้เป็นช่วงเวลากิจวัตรวัคซีนให้นักเรียน หากผู้ร้องต้องการฉีดวัคซีนฯ ยี่ห้อแอสตราเซนเนกา ต้องรอ แต่เจ้าหน้าที่ไม่ได้แจ้งว่าให้รอถึงเวลาใดแจ้งเพียงว่าต้องรอให้มีประชาชนที่ฉีดวัคซีนยี่ห้อแอสตราเซนเนกา ครบ ๑๑ คน ก่อน ซึ่งผู้ร้องไม่มีเวลารอคอยจึงเดินทางกลับและผู้ร้องแจ้งว่าพบเจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่ไม่เต็มใจที่จะให้บริการ พุดจาเสียงดังมีน้ำเสียงไม่สุภาพ ทำให้ผู้ร้องไม่พอใจ และขอให้ปรับปรุงการให้บริการ</p>	ศูนย์ดำรงธรรม	งานนิติการ	วันที่รับเรื่อง ๒๖ พ.ย. ๖๔	วันที่ตอบสนอง ๓ ธ.ค.๖๔	วันที่ดำเนินการ วันที่ ๓ ธ.ค.๖๔	วันที่รายงานผล วันที่ ๙ ธ.ค.๖๔	<p>โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธพราสระแก้ว ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วเห็นว่า ผู้ร้องเดินทางไปรับวัคซีนฯ ยี่ห้อแอสตราเซนเนกา ในช่วงเวลาที่โรงพยาบาลฯ ทำการฉีดวัคซีนฯ ยี่ห้อแอสตราเซนเนกาให้ผู้รับบริการเรียบร้อยแล้ว และกำลังเตรียมการฉีดวัคซีนฯ ยี่ห้อไฟเซอร์ให้กับนักเรียน เจ้าหน้าที่จึงไม่สามารถฉีดวัคซีนฯ ยี่ห้อแอสตราเซนเนกาให้ผู้ร้องได้ทันทีจนกว่าจะมีผู้มาขอรับวัคซีนฯ ยี่ห้อแอสตราเซนเนกา ครบ ๑๑ คนก่อน เพื่อบริหารจัดการวัคซีนฯ ซึ่งมีจำนวนจำกัดให้เกิดประโยชน์ของสาธารณสุขและภารกิจของโรงพยาบาลฯ มากที่สุด ซึ่งเจ้าหน้าที่ก็สามารถให้คำตอบกับผู้ร้องได้ว่าจะมีผู้มาขอรับวัคซีนฯ ยี่ห้อแอสตราเซนเนกา ครบ ๑๑ คนหรือไม่ เวลาใด หากมีผู้ขอรับวัคซีนฯ ไม่ถึง ๑๑ คน เจ้าหน้าที่จะทำกาการนัดหมายให้ผู้นั้นเดินทางมาในวันเวลาที่กำหนดฉีดวัคซีนฯ ยี่ห้อแอสตราเซนเนกา ในครั้งต่อไป สำหรับกรณีผู้ร้องเรียนว่า</p>

๒	<p>บิดาของผู้ร้องได้เข้ารับการรักษาตัวที่โรงพยาบาลฯ แต่เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลฯ ดูแลรักษาไม่ดี ด้วยสาเหตุว่า ผู้ป่วยเข้ารับการรักษาด้วยการอากรทกล้มเลือดออกในสมองเป็นระยะเวลา ๒๔ วัน พบแผลตามตัว จึงเชื่อว่าเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลฯ ไม่ใส่ใจดูแลผู้ป่วย</p>	<p>สื่อสังคมออนไลน์</p>	<p>คณะกรรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท</p>	<p>วันที่รับเรื่อง ๒๐ ธ.ค. ๖๔</p>	<p>วันที่ตอบสนอง ๒๑ ธ.ค. ๖๔</p>	<p>วันที่ดำเนินการ ๒๔ ธ.ค. ๖๔</p>	<p>วันที่รายงานผล ๒๗ ธ.ค. ๖๔</p>	<p>เจ้าหน้าที่มีพฤติการณ์ที่ไม่เต็มใจที่จะให้บริการ พุดจาเสียดั่งมีน้ำเสียงไม่สุภาพนั้น พิจารณมาแล้ว เห็นว่าในช่วงสถานการณ์เวลาดังกล่าวเป็นช่วงเวลาที่มีผู้มารับวัคซีนฯ เป็นจำนวนมากและมี การเปลี่ยนแปลงจำนวนวัคซีนฯ จากบุคคลทั่วไปที่ฉีดวัคซีนฯ ยีห้อแอสตราเซนเนกา เป็นวัคซีนเรียนที่ฉีดวัคซีนฯ ยีห้อไฟเซอร์ ซึ่งนับว่าเป็นสถานการณ์ที่ต้องใช้เสียงที่ดังเพื่อสื่อสารและจัดลำดับผู้มารับวัคซีนฯ ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย จึงเห็นว่าเจ้าหน้าที่ทุกคนมีความเต็มใจที่จะให้บริการและไม่ได้มีเจตนากระทำการใดๆ ที่ไม่สุภาพต่อผู้ร้อง อย่างไรก็ตามการดำเนินการดังกล่าวทำให้ผู้ร้องเกิดความไม่พอใจ โรงพยาบาลฯ ต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย และจะนำข้อร้องเรียนนี้ไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น</p> <p>เมื่อวันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๔ คณะกรรมการไกล่เกลี่ยฯ ได้ประชุมและเชิญผู้ร้องเข้าร่วมประชุมตกลงเรื่องการเยียวยาความเสียหายด้วยสรุปความได้ว่า ผู้ร้องและคณะกรรมากรฯ ตกลงว่า โรงพยาบาลฯ จะดำเนินการจ่ายค่ารักษาพยาบาลส่วน</p>
---	--	-------------------------	-------------------------------------	---------------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------	--

								<p>ที่เกินสิทธิสวัสดิการข้าราชการ และหากบิดาของผู้ร้องออกจากโรงพยาบาลและไปรักษาพยาบาลต่อที่บ้าน หากมีอาการที่สืบเนื่องมาจากอาการแผลกดทับขอให้โรงพยาบาล ติดตามผลการรักษาต่อเนื่องด้วย หรืออาจประสานโรงพยาบาลใกล้บ้าน หรือ รพ.สต. ใกล้ที่สุดก็ได้ สำหรับเงินเยียวยาความเสียหาย โรงพยาบาลฯ มอบเงินเยียวยาเยียวยาความเสียหาย ผู้ร้องไม่ติดใจความอีก จึงยุติเรื่อง</p>
๓	<p>เมื่อวันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๔ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานพันธุกรรมได้พบกล้องวงจรปิดแอบถ่ายในห้องน้ำของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานพันธุกรรม</p>	<p>มาด้วยตนเอง</p>	<p>งานนิติการ</p>	<p>วันที่รับเรื่อง ๒๔ ธ.ค. ๖๔</p>	<p>วันที่ ๒๔ ธ.ค. ๖๔</p>	<p>วันที่ดำเนินการ ๒๙ ธ.ค. ๖๔</p>	<p>วันที่ รายงานผล ๕ ม.ค. ๖๕</p>	<p>เมื่อวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๔ โรงพยาบาลฯ มีการประชุมทบทวนหาปัจจัยที่เป็นสาเหตุกรณีบุคลากรได้รับภัยคุกคามหรือภัยร้ายทางกายจากบุคคลภายใน และดำเนินการแจ้งความดำเนินคดี</p>
๔	<p>ผู้ร้องได้โพสต์ข้อมูลในกลุ่ม Facebook และร้องเรียนผ่านเพจโรงพยาบาลฯ สรุปความได้ว่า เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธราชาสระแก้วดูแลรักษาบิดาของผู้ร้องไม่ดี กระทำการรักษาด้วยความรุนแรงและจับมัดบิดาของผู้ร้องโดยไม่ได้แจ้งล่วงหน้าและมีค่าใช้จ่ายที่ไม่ตรงกับญาติ</p>	<p>สื่อสารสังคม ออนไลน์</p>	<p>คณะกรรมการ ใกล้เคียงชื่อ พิพาท</p>	<p>วันที่รับเรื่อง ๔ ม.ค. ๖๕</p>	<p>วันที่ ตอบสนอง ๕ ม.ค. ๖๕</p>	<p>วันที่ ดำเนินการ ๕ ม.ค. ๖๕</p>	<p>วันที่ รายงานผล ๑๑ ม.ค. ๖๕</p>	<p>เมื่อวันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๕ คณะกรรมการใกล้เคียงข้อขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุขโดยสันติได้เชิญผู้ร้องมาร่วมประชุมเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจ เมื่อวันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๖๕ คณะกรรมการฯ ได้เดินทางไปเยี่ยมบิดาของผู้ร้องที่บ้านและมอบกระเช้าเยี่ยมไข้ญาติไม่ติดใจเอาความในประเด็น</p>

๕	<p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว มีหนังสือขอให้โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ชี้แจงข้อเท็จจริงและส่งเอกสารหลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียน การเบิกจ่ายเงินงบประมาณโครงการก่อสร้างผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน เป็นอาคาร ๑๐ ชั้น</p>	<p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว</p>	<p>กลุ่มงานพัสดุ งานนิติการ</p>	<p>วันที่รับเรื่อง ๑๐ ม.ค. ๖๕</p>	<p>วันที่ตอบสนอง ๑๒ ม.ค. ๖๕</p>	<p>วันที่ดำเนินการ ๑๗ ม.ค. ๖๕</p>	<p>วันที่รายงานผล ๑๗ ม.ค. ๖๕</p>	<p>ดังกล่าวอีกพร้อมกับผู้ร้องได้ลบข้อความร้องเรียนออนไลน์ผ่านระบบ Facebook แล้ว จึงยุติเรื่อง</p> <p>โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงในสรุปความไม่ผิดนี้</p> <p>ประเด็นที่ ๑ สัญญาจ้างก่อสร้างดังกล่าวมีรายละเอียดสัญญาเป็นประการใด โรงพยาบาล ขอชี้แจงว่าจังหวัดสระแก้วโดยโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วได้ทำสัญญาจ้างกิจการร่วมค้า เพื่อทำการก่อสร้างอาคารผู้ป่วยนอก - ผู้ป่วยใน เป็นอาคาร ๑๐ ชั้น ในวงเงินค่าจ้าง ๒๙๕,๕๖๖,๗๖๑ บาท แบ่งงวดงาน ออกเป็น ๓๒ งวดงาน ระยะเวลาก่อสร้าง ๑,๐๙๐ วัน โรงพยาบาลได้ส่งมอบพื้นที่ให้ผู้รับจ้างเข้าทำการก่อสร้าง เมื่อวันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๒ (ล่าช้ากว่าสัญญาจำนวน ๙๐ วัน) เนื่องจากการรื้อถอนอาคารในพื้นที่จำนวน ๒ หลัง ยังไม่แล้วเสร็จ</p> <p>ประเด็นที่ ๒ ขณะนี้การดำเนินการก่อสร้างอยู่ในวงงานที่เท่าไร ผลงานเป็นอย่างไร ตรงตามที่ระบุในสัญญาจ้างก่อสร้างหรือไม่ อย่างไรก็ตาม โรงพยาบาล ขอชี้แจงว่า</p>
---	--	--	-------------------------------------	---	---	---	--	---

					<p>ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โรงพยาบาลฯ ได้รับจัดสรรเงินงบประมาณจำนวนเงิน ๖๑,๖๓๘,๓๐๐ บาท ผู้รับจ้างได้ดำเนินการก่อสร้างและการเบิกจ่ายเงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ จำนวน ๔ งวด (งวดที่ ๑-๔) จำนวนเงิน ๒๙,๘๔๗,๑๙๒ บาท พบไปจำนวนเงิน ๓๑,๗๙๑,๑๐๗.๑๔ บาท ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โรงพยาบาลฯ ได้รับจัดสรรเงินงบประมาณจำนวนเงิน ๓๔,๖๗๑,๗๐๐ บาท ผู้รับจ้างได้ดำเนินการก่อสร้างได้และเบิกจ่ายเงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๑ งวด (งวดที่ ๕) จำนวนเงิน ๑๐,๙๙๓,๒๒๓.๕๐ บาท พบไปจำนวนเงิน ๒๓,๖๗๘,๔๗๖.๕๐ บาท ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ถึงปัจจุบัน โรงพยาบาลฯ ได้เบิกจ่ายงบประมาณแล้วเป็นจำนวน ๔๐,๘๔๐,๔๑๖.๓๖ บาท และเงินที่ผูกพันไปรวมเป็นเงิน ๕๕,๔๖๙,๕๘๓.๖๔ บาท ปัจจุบันผู้รับจ้างกำลังดำเนินการก่อสร้างในงวดงานที่ ๖/๓๒ งวดงาน จำนวนเงินค่าจ้างคงเหลือ ๒๕๔,๖๔๖,๓๔๔.๖๔ บาท ผลงาน</p>
--	--	--	--	--	--

								<p>การก่อสร้างของผู้รับจ้างล่าช้าจำนวน ๑๘ งานตาม ซึ่งตามสัญญาผู้รับจ้าง ต้องดำเนินการก่อสร้างในงานวันที่ ๒๔/๓๒ การดำเนินการไม่เป็นไปตาม งานตามที่กำหนดในสัญญา ผู้รับจ้าง อ้างเหตุล่าช้าจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID - ๑๙) ประเด็นที่ ๓ มีการขยายระยะเวลา ตามสัญญาจ้างก่อสร้างดังกล่าวหรือไม่ ถ้ามีการขยายระยะเวลาตามสัญญา เพราะเหตุใด และการขยายระยะเวลา ตามสัญญาเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบใด โรงพยาบาลฯ ขอชี้แจงว่า จากสัญญาจ้าง โรงพยาบาลฯ ยังไม่ได้มีการขยายระยะเวลาตาม สัญญาแต่อย่างใด</p>
๖	<p>เมื่อวันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๖๕ เวลา กลางคืน บุคคลมีอายุเกิน ๖๐ ปี เข้ามาบริเวณ โรงพยาบาลฯ ด้วยอาการมีไข้สูง หนาวสั่น ทำลาย สุขภรณ์ในห้องน้ำคนพิการ บริเวณศาลาพัก ญาติ อาคารตลอด ทำให้ก๊อกน้ำและอ่าง ล้างหน้าถูกทำลาย</p>	มาด้วยตนเอง	งานนิติกร	วันที่รับ เรื่อง ๑๓ ม.ค. ๖๕	วันที่ ตอบสนอง ๑๔ ม.ค. ๖๕	วันที่ ดำเนินการ ๑๗ ม.ค. ๖๕	วันที่ รายงานผล ๑๗ ม.ค. ๖๕	<p>ทรัพย์สินของโรงพยาบาลสมเด็จพระพรราชสระแก้วได้รับความเสียหาย จากการกระทำของบุคคลที่มีอาการ มีไข้ เป็นคนไร้บ้าน แต่เนื่องจากการ มีผู้กระทำความผิดได้เสียชีวิตแล้วการ นำคดีอาญามาฟ้องจึงร้องไม่เอาจำคุก ความดำเนินคดีได้ จึงเห็นควรยุติเรื่อง</p>

๗	ผู้ร้องเรียนว่าเจ้าหน้าที่รัฐได้ทำผิดการรุนแรง กระแทก บิดขาผู้ป่วยที่กอดอยู่เพื่อทำการเอ็กซเรย์ ทำให้จุดที่ขาหักเกิดการซ้ำมากขึ้น จึงเชิญมาประชุมในวันนี้ เพื่อหาข้อเท็จจริงเบื้องต้น	มาด้วยตนเอง	คณะกรรมการ ไต่ถามข้อพิพาท	วันที่รับ เรื่อง ๒๗ ม.ค. ๖๕	วันที่ ตอบสนอง ๒๗ ม.ค. ๖๕	วันที่ ดำเนินการ ๒๗ ม.ค. ๖๕	วันที่ รายงานผล ๒๗ ม.ค. ๖๕	ทีมไต่ถามข้อพิพาทเดินทางไปพูดคุยกับผู้ป่วยและญาติเพื่อชี้แจงกรณีที่เกิดขึ้น ผู้ป่วยและญาติเข้าใจและคลายความกังวลมากขึ้น พร้อมรับการรักษาต่อที่โรงพยาบาลฯ ต่อไป ญาติเข้าใจในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นไม่ติดใจเอาอีก จึงยุติเรื่อง
๘	ผู้ร้องเรียนกรณีเมื่อวันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๕ บุตรของผู้ร้องเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ด้วยอาการปวดท้อง คลื่นไส้อาเจียน ไม่รับประทานอาหารตั้งแต่วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๕ แพทย์ตรวจประเมินอาการลำไส้ปรากฏว่า บุตรของผู้ร้องเกิดการได้ตั้งแตก แพทย์จึงย้ายตัวบุตรของผู้ร้องไปพักพื้นที่ห้องผู้ป่วยวิกฤต บุตรของผู้ร้องมีการทรุดลงและเสียชีวิต วันศุกร์ที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๕ จึงขอให้โรงพยาบาลฯ รับผิดชอบ	มาด้วยตนเอง	คณะกรรมการ ไต่ถามข้อพิพาท	วันที่รับ เรื่อง ๔ มี.ค.๖๕	วันที่ ตอบสนอง ๗ มี.ค.๖๕	วันที่ ดำเนินการ ๗ มี.ค.๖๕	วันที่ รายงานผล ๑๑ มี.ค. ๖๕	เมื่อวันที่ ๗ มีนาคม ๒๕๖๕ คณะกรรมการไต่ถามข้อขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุขโดยสันติได้เชิญ ผู้ร้องมาร่วมประชุมเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วจะดำเนินการยื่นคำร้องขอรับเงินจากกองทุนช่วยเหลือทางการแพทย์ในกรณีนี้ ผู้ร้องได้ทำสัญญาประนีประนอมยอมความ กับ โรงพยาบาลฯ สัญญาว่า หากผู้ร้องได้รับเงินเยียวยากรณีนี้ ถูกต้อง ครบถ้วนแล้วก็จะยินยอมยุติเรื่องและไม่ได้ใจเอาความใดๆ ในกรณีนี้อีก และโรงพยาบาลฯ ได้มอบเงินช่วยเหลือพิธีศพของบุตรของผู้ร้องอีกเป็นจำนวนหนึ่ง จึงยุติเรื่อง



หน้าห้องผู้อำนวยการ รพ.สระแก้ว

รับเข้าแฟ้ม

1296

14 มี.ค. 65

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว (งานนิติการ) โทร. ๐ ๓๗๒๔ ๓๐๑๘

ที่ สก ๐๐๓๒.๒๐๑/๑๕๕ วันที่ ๗ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานข้อมูลเชิงสถิติการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

๑. เรื่องเดิม

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร่ำร้องเรียน/ ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นแนวทางดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว รวมทั้งการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและประสิทธิภาพ (เอกสารหมายเลข ๑)

๒. ข้อเท็จจริง

ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงปัจจุบัน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ยังไม่ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับประเด็นการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แนวทางการแก้ไข

กรณีดังกล่าวแม้จะไม่ปรากฏข้อร้องเรียนแต่ต้องป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งการทุจริตประพฤติมิชอบโดยเกิดจากการรู้เท่าไม่ถึงการณ์ ดังนั้นจึงเห็นควรจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง และสถานการณ์สุ่มเสี่ยงที่อาจจะเกิดการทุจริตประพฤติมิชอบอย่างไม่ได้ตั้งใจ

๓. ข้อพิจารณา

จึงเห็นควรอนุญาตให้เผยแพร่ผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับประเด็นการทุจริตและประพฤติมิชอบบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในแบบฟอร์มที่เสนอมาพร้อมนี้

(นายศักดิ์ชัย จำพินาย)
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ/เห็นชอบ
ลงนามแล้ว

(นายสุวิทย์ หล่อปรีชากุล)
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

11 ส.ค. 2565

(นายสุรสิทธิ์ จิตรพิทักษ์เลิศ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

11 มี.ค. ๖๕

